

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Kadir. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Agus, M. Hardjana. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Agustini, Leo. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan 4644 Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokras*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hammer, M. dan Champy, J. (1993). *Reengineering The Corporation*. Nicholas Brealy Publishing Ltd.
- Kurniawan. (2016). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit UUP STIM YKPN.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Prianto, Agus. (2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. (2015). *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Banyumedia.
- _____. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Wijayanti, Irine Diana Sari. (2008). *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

Jurnal:

- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. (2010). "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Desa Berbasis Web". *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1).

Kurniawan, R.C. (2016) “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah”.

Jurnal Fiat Justisia, 10(3).

Maharani, V. E., & Djuwita, A. (2020). “Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media komunikasi dan informasi Pemerintah Kota Semarang”. *eProceedings of Management*, 7(2).

Yulia, Sinta., Rusmana, Agus., & Saefudin, Encang. (2022). “Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar”. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Universitas Padjajaran*, 1(1).

Skripsi:

Ramadhan, Mohammad Irsza., & Priyadi, Budi Puspo. “Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang”. Skripsi, Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, 2019.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.